Plano de Resultados

Cartilhas Temáticas
Arsesp
2ª Edição

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 3

FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA NO BRASIL. 5

AS ETAPAS DA FISCALIZAÇÃO 8

MONITORAMENTO 8

ANÁLISE 9

ACOMPANHAMENTO 11

AÇÃO FISCALIZADORA 12

TEMAS MONITORADOS 14

ANÁLISE DOS TEMAS 16

AÇÕES DA ARSESP 21

REFERÊNCIAS 27

Atualizado em maio de 2024

INTRODUÇÃO

A fiscalização das concessionárias e permissionárias de serviços públicos de distribuição de energia elétrica – aqui chamadas apenas de "Distribuidoras" – é o tema desta Cartilha. A ênfase da abordagem está no processo fiscalizatório denominado **Plano de Resultados.**

A fiscalização dos serviços prestados pelas Distribuidoras tem por objetivos:

- orientar as empresas sobre a adequada prestação do serviço aos usuários de energia elétrica[1]; e
- contribuir para a melhor prestação desses serviços, em respeito aos contratos e legislações do Poder Concedente[2], especialmente nos aspectos relacionados ao atendimento comercial, à continuidade do fornecimento de energia e aos demais indicadores de desempenho técnicos e comerciais.

1. O Plano de Resultados é utilizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arsesp) e por outras agências estaduais, como etapa fundamental para melhorar a prestação do serviço e a qualidade do fornecimento de energia elétrica.
2. São entidades políticas que detêm a titularidade de serviços e de bens públicos, outorgada pela própria Constituição Federal, e que delegam o direito à exploração desses serviços e bens públicos a terceiros, por meio de concessões, permissões ou autorizações. No setor elétrico, o poder concedente é a União, representada pelo Ministério de Minas e Energia (MME) e pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

Para conhecer melhor a função do Plano de Resultados, algumas noções básicas do processo vigente de fiscalização dos serviços prestados pelas Distribuidoras são necessárias.

A FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA ELÉTRICA NO BRASIL

Uma das atribuições delegadas à Arsesp pela Aneel é a fiscalização, no Estado de São Paulo, da qualidade do atendimento prestado ao consumidor pelas Distribuidoras de energia elétrica.

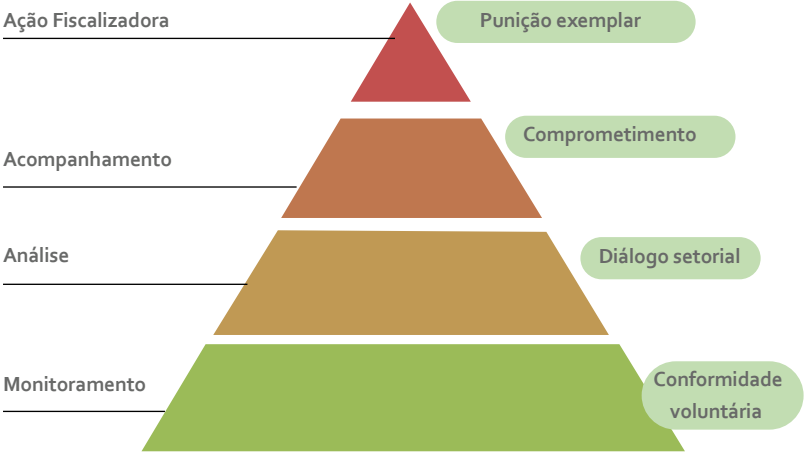
A atual metodologia de fiscalização dos serviços de eletricidade baseia-se no modelo de **Regulação Responsiva**, com visão estratégica e com enfoque na prevenção e na utilização de inteligência analítica e de técnicas de fiscalização baseada em evidências.

Figura 1. Triângulo Ação Fiscalizatória X Comportamento do Agente

No contexto da Regulação Responsiva, as ações de fiscalização são planejadas conforme a resposta dos agentes aos comandos regulatórios (Figura 1).

A Regulação Responsiva utilizada para fiscalizar os serviços de distribuição de energia elétrica compreende quatro etapas: Monitoramento, Análise, Acompanhamento (que, ao final, resultam no Plano de Resultados) e Ação Fiscalizadora. A Figura 2 representa essas quatro etapas.

Figura 2. Triângulo: Etapas e suas Consequências



A Figura 3 mostra o ciclo da Regulação Responsiva (PDCA: planejar, fazer, checar e atuar), que tem por base a fiscalização contínua do desempenho das Distribuidoras.

A importância da refulação para os serviços públicos no municípios

Metodologia da fiscalização

Figura 3. Ciclo da Fiscalização

AS ETAPAS DA FISCALIZAÇÃO

Descrevem-se, a seguir, os princípios norteadores de cada uma das quatro etapas do processo fiscalizatório que formam o ciclo da Regulação Responsiva.

Monitoramento

O monitoramento da qualidade dos serviços prestados pelas Distribuidoras consiste, fundamentalmente, em:

- observar a percepção do consumidor sobre o serviço prestado; e
- avaliar o desempenho das empresas, utilizando recursos de inteligência analítica no tratamento dos dados e dos indicadores de desempenho.

A **percepção do consumidor** é acompanhada por meio de:

a) dados de reclamações de consumidores feitas nas Distribuidora e nas Ouvidorias da Distribuidora e da Aneel;

b) resultados do Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc), pesquisa realizada anualmente (desde 2000) pela Agência federal junto ao consumidor residencial, para avaliar o grau de satisfação com os serviços prestados pelas Distribuidoras de energia elétrica; e

c) demandas de órgãos de controle – como Tribunal de Contas da União (TCU), Advocacia-Geral da União (AGU), juízes e promotores –, representando grupo de consumidores.

O **desempenho da Distribuidora** é avaliado a partir de:

a) indicadores técnicos, que retratam a qualidade do fornecimento de energia; e

b) indicadores comerciais, que retratam a qualidade do atendimento às demandas dos consumidores da Distribuidora e a outras características comerciais reguladas.

Com base nesses indicadores, podem ser emitidos alertas sobre possíveis irregularidades das Distribuidoras e **são elaborados relatórios sobre indícios de problemas detectados em seu desempenho** global ou nos municípios e/ou conjuntos de unidades consumidoras[3] que elas atendem.

Análise

O processo de análise pode compreender até três níveis, dependendo da situação apontada nos relatórios de Monitoramento.

3. Agrupamento, global ou parcial, de unidades consumidoras em uma mesma área de concessão de distribuição, definido pela concessionária ou permissionária e aprovado pela Aneel.

A **avaliação global da Distribuidora** (nível 1, etapa mais simples) concentra-se na evolução dos indicadores disponíveis, acumulados por conta de controles periódicos.

A **avaliação detalhada** (nível 2) permite identificar, dentro da área geográfica de atuação da Distribuidora, as regiões, municípios e/ou conjuntos elétricos onde a prestação do serviço mostra-se inadequada segundo os padrões regulatórios.

Na **etapa complementar** (nível 3), é feita uma verificação adicional nos procedimentos da Distribuidora.

As análises dos indícios apontados na etapa do Monitoramento permitirão elaborar **Relatórios de Análise que serão apresentados às Distribuidoras**, para que tomem as providências necessárias para corrigir as falhas apontadas.

Em prazo definido pela Arsesp, as Distribuidoras do Estado de São Paulo deverão, uma vez recebido o Relatório de Análise, elaborar um **Plano de Resultados com ações e metas que serão pactuadas com a fiscalização, visando a regularização dos problemas apontados** em prazos predefinidos, que levem em consideração a importância, a gravidade, o risco e a prioridade dos temas aos quais as metas e ações estão associadas.

O Plano de Resultados deverá ser validado pela Arsesp, que poderá propor as alterações necessárias à correção das falhas apontadas, dentro de prazo estipulado.

Acompanhamento

As ações e as providências adotadas pelas Distribuidoras para corrigir as irregularidades apontadas são acompanhadas periodicamente pela Arsesp (a cada três meses, em geral) e os resultados globais e para cada município e/ou conjunto de unidades consumidoras são consolidados em **Relatórios de Acompanhamento com recomendações à Distribuidora.**

Ao final de um ciclo de acompanhamento (em geral com duração média de 1 ano), a Arsesp, em coordenação com a Aneel, elabora uma Nota Técnica na qual os resultados obtidos são considerados com base em três categorias específicas:

(i) Plano de Resultados aprovado: quando as metas pactuadas foram atingidas e melhorias foram obtidas; ou

(ii) Plano de Resultados a prorrogar: quando as metas pactuadas foram atingidas apenas parcialmente – solicita-se, então, à Distribuidora que prorrogue o Plano de Resultados por um novo ciclo, reorientando as ações e estabelecendo novas metas mais rígidas; ou

(iii) Encaminhamento para Ação Fiscalizatória: quando as principais metas pactuadas não foram atingidas e os resultados não foram, portanto, satisfatórios.

Ação Fiscalizadora

A Ação fiscalizadora é proposta quando as falhas apontadas nas etapas de Monitoramento e de Análise não são corrigidas até o término da etapa de Acompanhamento. Segue-se, processualmente, a verificação de Conformidade Regulatória e, identificando-se irregularidades, é emitida Notificação com as respectivas constatações e não conformidades. Após manifestação da Distribuidora, pode se dar início ao processo sancionatório.

Como exemplos de ações fiscalizadoras, podem ser citadas, dentre outras:

- **apuração dos indicadores de continuidade coletivos e individuais**: em que se verificam o procedimento de coleta de dados e de apuração dos indicadores de continuidade e a realização das compensações financeiras devidas aos consumidores;

- **técnicas**: em que se verificam a manutenção das redes de distribuição e subestações, a qualidade do atendimento emergencial, os projetos e obras de reforço e expansão, a operação do sistema e o desempenho dos equipamentos de distribuição;

• **comerciais**: em que se verifica o atendimento prestado ao consumidor, nos prazos e condições estabelecidas, em relação a: ligação e suspensão do fornecimento de energia elétrica, contratos de fornecimento, leitura e faturamento, irregularidades na medição, ressarcimento de danos elétricos, alteração de titularidade e atendimento ao público;

• **indicadores de atendimento telefônico**: em que se verifica a qualidade do serviço de teleatendimento disponibilizado aos consumidores.

Temas Monitorados

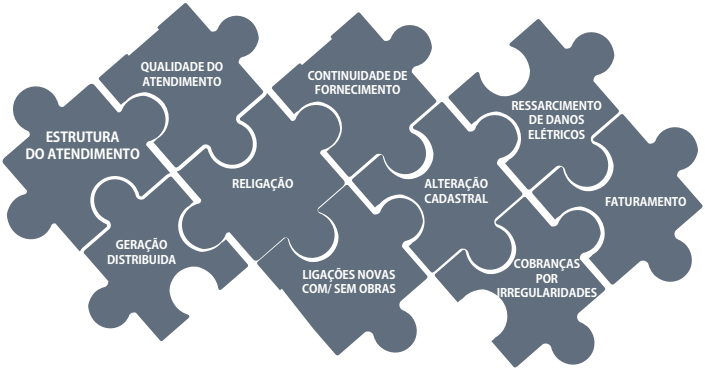
Os principais temas monitorados (aos quais estão associadas as ações e metas propostas) e, eventualmente, analisados e acompanhados pela Arsesp – e que podem ser objeto de ações fiscalizadoras – são:

- continuidade no fornecimento de energia elétrica;
- faturamento;
- qualidade do atendimento;
- ligação nova com ou sem obras;
- religação;
- estrutura de atendimento;
- geração distribuída;
- ressarcimento de danos elétricos;
- cobrança por irregularidades;
- alteração cadastral.

A Figura 4 lista os temas para os quais, atualmente, podem ser aplicados Planos de Resultados e os principais indicadores que são avaliados para caracterizar a qualidade dos serviços prestados pelas Distribuidoras.

Figura 4. Principais temas monitorados e indicadores de aferição

PRINCIPAIS TEMAS FISCALIZADOS



ANÁLISE DOS TEMAS

Existe um procedimento específico para verificar a existência dos problemas apontados no monitoramento de cada tema.

Destacam-se, a seguir, os principais itens que são avaliados em procedimentos aprovados.

Continuidade do Fornecimento: avalia a qualidade dos serviços prestados pela Distribuidora em relação à continuidade do fornecimento de energia elétrica, quanto aos seguintes itens:

- DEC[4] (para o global da distribuidora e para cada conjunto de unidades consumidoras);
- FEC[5] (para o global da distribuidora e para cada conjunto de unidades consumidoras);
- TMAE[6] (para o global da distribuidora e para cada conjunto de unidades consumidoras);
- reclamações dos consumidores;
- operação e manutenção das Linhas de Distribuição de Alta Tensão (LDAT), Subestações (SE) e Alimentadores do Sistema de Distribuição.

Faturamento: avalia a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora e a observância dos aspectos regulatórios

4. Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora.
5. Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora.
6. Tempo Médio de Atendimento a Ocorrências Emergenciais.

dos processos de Leitura, Faturamento, Cobrança das Contas de energia elétrica de unidades consumidoras, estabelecidos nos regulamentos vigentes. A análise considera o histórico dos indicadores de, pelo menos, 24 meses anteriores, que contemplam os seguintes itens:

- reclamações dos consumidores;
- volume de faturamentos realizados sem leitura do equipamento de medição;
- quantidade de acertos de faturamento decorrentes de impedimento de acesso e faturamento incorreto; e
- número de refaturamentos realizados.

Ligação com Obras: avalia a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora e a observância dos aspectos regulatórios levando-se em consideração o passivo de solicitações de ligação nova e das obras necessárias para atender a pedidos de aumento de carga, com relação aos respectivos prazos regulatórios, referentes aos seguintes aspectos:

- percentual de ligações pendentes atrasadas não suspensas;
- percentual de ligações suspensas;
- prazos médios de atraso para as ligações pendentes;

- prazo médio para a elaboração de estudos, orçamentos e projetos;
- reclamações de consumidores.

Ligação sem obras: avalia a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora quanto ao cumprimento dos requisitos regulamentares relativos aos pedidos de ligações novas ou aumento de carga sem obras, em relação aos seguintes aspectos:

- percentuais de serviços atendidos fora do prazo;
- prazos médios dos serviços atendidos fora do prazo;
- quantidade de serviços atendidos de ligação e aumento de carga sem obra;
- reclamações de consumidores.

Religação: avalia a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora no cumprimento dos requisitos regulamentares relativos aos pedidos de religação, quanto aos seguintes aspectos:

- percentuais de serviços atendidos fora do prazo;
- prazos médios dos serviços atendidos fora do prazo;
- quantidade de serviços atendidos fora do prazo;
- valor em reais das compensações efetuadas por atrasos;
- reclamações dos consumidores.

Ressarcimento de Danos Elétricos: avalia a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora e a observância dos aspectos regulatórios em relação aos processos pertinentes ao ressarcimento por danos elétricos, com foco, em especial, nos seguintes aspectos:

- reclamações dos consumidores;
- prazos regulatórios para a execução de cada tipo de serviço constante na solicitação do ressarcimento, pelo consumidor;
- procedimentos adotados pela concessionária na verificação dos equipamentos e análise; e
- efetiva restituição de valores aos consumidores ou substituição dos equipamentos danificados, quando ocorrer.

Estrutura de Atendimento: avalia a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora e a observância dos aspectos regulatórios relacionados à estrutura de atendimento ao público, nos seguintes aspectos:

- reclamações dos consumidores;
- estrutura de atendimento presencial; e
- estrutura de atendimento telefônico.

Geração Distribuída: avalia a qualidade do serviço prestado pela Distribuidora e a observância dos aspectos regulatórios em relação à micro e à minigeração distribuída, no que respeita a:

- reclamações dos consumidores;
- prazos de emissão de parecer de acesso;
- vistoria e conexão de micro e minigeração distribuída; e
- faturamento do sistema de compensação de energia.

AÇÕES DA ARSESP

A Arsesp, seguindo diretrizes estabelecidas pela Aneel, tem utilizado essa ferramenta de fiscalização (Plano de Resultados), considerando, para cada Distribuidora, as ações e metas definidas (e seus respectivos temas) a partir do monitoramento da Agência federal.

A Tabela 1 (página 22) detalha os temas apontados nos Planos de Resultados de cada distribuidora, após a fiscalização da Arsesp, a partir de 2020. Pode-severificar que 47 (quarenta e e sete) metas estabelecidas em Planos de Resultados, escolhidas a partir do monitoramento efetuado pela Aneel, foram analisadas pela Arsesp, relativos aos anos 2020, 2021, 2022, 2023 e 2024 com o seguinte quantitativo por Distribuidora atuante no Estado de São Paulo: 9 (nove) na CPFL Paulista, 8 (oito) na CPFL Piratininga, 5 (cinco) na CPFL Santa Cruz, 7 (sete) na EDP-SP, 6 (seis) na Neoeneriga Elektro, 8 (oito) na Enel SP e 4 (quatro) na Energisa Sul-Sudeste.

Com exceção da Energisa Sul-Sudeste, as outras 6 (seis) Distribuidoras estão com Planos de Resultados em andamento em 2024 (já contabilizados acima).

A Tabela 2 (página 23) descreve, de maneira sucinta, os resultados e recomendações efetuadas, de acordo com os temas considerados para cada Distribuidora nos Planos de Resultados dos anos 2020,- 2021, 2022, 2023 e 2024.

TABELA 1 -Temas Considerados nos Últimos Anos Ciclos de Planos de Resultados 2020-2021-2022-2023-2024

	2020	2021	2022	2023	2024
CPFL Paulista	Continuidade do Fornecimento	Faturamento de Energia Elétrica	Estrutura de Atendimento	Continuidade do Fornecimento	Continuidade do Fornecimento
	Alteração Cadastral				
	Estrutura de Atendimento				
	Geração Distribuída				
	Ressarcimento de Danos Elétricos				
CPFL Piratininga	Alteração Cadastral	Continuidade do Fornecimento	Faturamento de Energia Elétrica	Continuidade do Fornecimento	Continuidade do Fornecimento
	Faturamento de Energia Elétrica	Estrutura de Atendimento			
	Ressarcimento de Danos Elétricos				
CPFL Santa Cruz	Faturamento de Energia Elétrica	Estrutura de Atendimento	Faturamento de Energia Elétrica	Continuidade do Fornecimento	Continuidade do Fornecimento
	Ressarcimento de Danos Elétricos				
EDP-SP	Cobrança por irregularidade na medição	Estrutura de Atendimento	Faturamento de Energia Elétrica	Continuidade do Fornecimento	Continuidade do Fornecimento
	Continuidade do Fornecimento	Ressarcimento de Danos Elétricos			
ELEKTRO	Continuidade do Fornecimento	Faturamento de Energia Elétrica		Continuidade do Fornecimento	Continuidade do Fornecimento
		Ligação com obra			
ENEL-SP	Continuidade do Fornecimento	Ressarcimento de Danos Elétricos	Faturamento de Energia Elétrica	Continuidade do Fornecimento	Continuidade do Fornecimento
	Estrutura de Atendimento		Estrutura de Atendimento		
	Faturamento de Energia Elétrica				
ESS	Geração Distribuída	Ressarcimento de Danos Elétricos	Estrutura de Atendimento		
	Estrutura de Atendimento				

Tabela 2. Plano dTabela 2 -Plano de Resultados nos anos ciclos 2020-2021-2022-2023-2024 e Resultados nos ciclos 2020-2021 e 2021-2022

	Tema	Ano	Status	Resultado	Proxima Ação
CPFL Paulista	Continuidade do Fornecimento	2020	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Alteração Cadastral	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Estrutura de Atendimento	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Geração Distribuída	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Ressarcimento de Danos Elétricos	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Faturamento de Energia Elétrica	2021	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Estrutura de Atendimento	2022	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2023	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2024	Andamento		
CPFL Piratininga	Alteração Cadastral	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Faturamento de Energia Elétrica	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Ressarcimento de Danos Elétricos	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2021	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Estrutura de Atendimento	2021	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Faturamento de Energia Elétrica	2022	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2023	Concluído	Reprovado	Novo Plano
	Continuidade do Fornecimento	2024	Andamento		
CPFL Santa Cruz	Faturamento de Energia Elétrica	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Ressarcimento de Danos Elétricos	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Estrutura de Atendimento	2021	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Faturamento de Energia Elétrica	2022	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2023	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2024	Andamento		
EDP SP	Cobrança por irregularidade na medição	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2020	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Estrutura de Atendimento	2021	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Ressarcimento de Danos Elétricos	2021	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Faturamento de Energia Elétrica	2022	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2023	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2024	Andamento		

	Tema	Ano	Status	Resultado	Proxima Ação
	Continuidade do Fornecimento	2020	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Faturamento de Energia Elétrica	2021	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Ligação com obra	2021	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Continuidade do Fornecimento	2023	Concluído	Reprovado	Novo Plano
	Continuidade do Fornecimento	2024	Andamento		
ENEL SP	Continuidade do Fornecimento	2020	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Estrutura de Atendimento	2020	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Faturamento de Energia Elétrica	2020	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Ressarcimento de Danos Elétricos	2021	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Faturamento de Energia Elétrica	2022	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Estrutura de Atendimento	2022	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Continuidade do Fornecimento	2023	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Continuidade do Fornecimento	2024	Andamento		
ESS	Geração Distribuída	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Estrutura de Atendimento	2020	Concluído	Aprovado	Arquivamento
	Ressarcimento de Danos Elétricos	2021	Concluído	Reprovado	Ação Fiscalizadora
	Estrutura de Atendimento	2022	Concluído	Aprovado	Arquivamento

Das 241 (quarenta e uma) metas e Planos de Resultados analisados e concluidos nos anos 2020,-2021, 2022, e 2023, a melhoria dos resultados esperados foi observada em 29 (vinte e nove) temas considerados. Para 12 (doze) temas, as melhorias pactuadas foram consideradas insatisfatórias e, portanto, tais temas foram encaminhados para novo Plano ou para ação fiscalizadora.

Após a ação fiscalizadora da Aneel, 4 (quatro) processos relacionados ao tema Continuidade do Fornecimento de Energia Elétrica sofreram penalidades.

Para os ciclos 2023-2024, o monitoramento realizado pela Aneel e acordado com a Arsesp indicou a necessidade de avaliar 24 (vinte e quatro) metas estabelecidas nos Planos de Resultados das Distribuidoras fiscalizadas pela Arsesp (Tabela 1). Tais 24 (vinte equatro) metas se referem ao tema de Continuidade, cujo acompanhamento é e será realizado em conjunto Aneel-Arsesp no período 2023-2026. Considerando meados de 2024, 6 (seis) delas já foram concluídas em 2023 e 6 (seis) estãoem andamento. Para as 6 (seis) concluídas, 3 (três) foram aprovadas, 2 (duas) form reprovadas, com acompanhamento de um novo plano e 1 (uma) foi reprovada e encaminhada para ação fiscalizatória.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Para mais informações e esclarecimentos adicionais sobre o assunto, consulte:

[1] Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (Prodist)

[2] Cartilha de Tratamento de Reclamações

[3] Cartilha de Continuidade

[4] Cartilha de Estrutura de Atendimento

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp também esclarece dúvidas e dá informações. Fale com o SAU Arsesp pelo telefone: 08007270167 (de segunda a sábado, das 6h20 às 24h). Ou acesse o formulário "Fale Conosco", no site da Aneel. .

Dúvidas ou reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade.
Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia elétrica – 0800 72 70167
Gás canalizado – 0800 77 004 27
Saneamento – 0800 77 168 83
Ou escreva para arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria
0800 770 6884
ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para Prefeitos
0800 771 77 33
arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

Rua Cristiano Viana, 428 –
Cerqueira César, São Paulo/SP
(11) 3204-2100
arsesp@arsesp.sp.gov.br
WWW.ARSESP.SP.GOV.BR

Esta publicação faz parte de uma série de cartilhas sobre temas do setor de energia elétrica, atendendo à ação DEE 15 da Agenda Regulatória 2021-2022.

Conteúdo: Superintendência de Assuntos Energéticos - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia

Projeto Gráfico e Editoração: Gerência de Comunicação - Diretoria de Relações Institucionais

arsesp agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Secretaria de Parcerias em Investimentos

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO